

TRAINING SYLABUS:

POWER TRAINING



EXPERD

TABLE OF CONTENT

- 1/ Assertive Communication
- 2/ Effective Problem Solver & Sharp Decision Maker
- 3/ Powerful Presentation Skills
- 4/ Managing Stress To Win Success
- 5/ Time Management For Work Effectiveness
- 6/ Training for Excellent Trainer
- 7/ Delivering Impact Through Service Excellence
- 8/ Service Coach for Team Leader Manager
- 9/ Effective Interviewing Skills
- 10/ Empowering through Coaching
- 11/ Leadership Retreat
- 12/ To Be A Great Mentor: Leaders Create Leaders

Power Training: ASSERTIVE COMMUNICATION

WHY COMMUNICATION IS IMPORTANT?

Penguasaan teknik komunikasi dapat membuat pola interaksi di perusahaan semakin efektif, efisien serta lebih meyakinkan dan “menjual” dalam memberi konsultasi, baik kepada *customer* internal maupun eksternal. Selain itu, komunikasi yang efektif juga akan mendorong seseorang membangun jaringan yang tepat untuk mendukung keberhasilan bisnis.



Training “Assertive Communication” EXPERD

didesain untuk meningkatkan keterampilan komunikasi para karyawan dalam suatu organisasi. *Training* ini difungsikan untuk menyentuh pemahaman, pemikiran dan perilaku nyata para karyawan sehingga mereka dapat mengaplikasikannya secara langsung di lingkup kerja mereka, yang pada akhirnya membawa manfaat bagi individu maupun perusahaan. Materi yang berawal dari fondasi komunikasi hingga menyentuh aspek teknik praktis dalam berkomunikasi sehari-hari akan disampaikan dengan metode interaktif dilengkapi studi kasus nyata, simulasi, dan contoh audio visual.

COMPREHENSIVE MATERIALS FOR YOUR COMMUNICATION SKILLS NEEDS:

- A. *Winning Workplace Challenge Through Assertive Communication*
 - » Prinsip Dasar Komunikasi
 - » Kenali dan Tetapkan Tujuan Komunikasi
 - » Strategi Atas Hambatan Internal dan Eksternal Komunikasi
- B. *Enhance Your Communication Skills*
 - » Siapkan Diri Menjadi Komunikator Handal
 - » Pahami Lawan Bicara
 - » Strategi Membangun *Impact* pada Komunikasi



BENEFIT?



Bagi Peserta Pelatihan:

- » Lebih terdorong berani untuk menyampaikan ide, menerima kritik dan memberikan kritik.
- » Lebih positif dalam membangun komunikasi dengan orang lain sehingga menampilkan sikap respek dan mampu merespon lawan bicara dengan baik.
- » Lebih percaya diri dalam membangun hubungan interpersonal dengan pihak lain, dengan memperhatikan tipe/karakteristik orang lain.
- » Lebih terdorong untuk meningkatkan kemampuan dalam membangun dan memelihara hubungan bisnis yang efektif.



Bagi Organisasi:

- » Meningkatkan efektivitas organisasi melalui peningkatan keterampilan komunikasi pegawainya.
- » Memiliki karyawan yang handal dalam berkomunikasi baik dalam lingkungan kerja maupun kepada partner bisnis

“

*I Speak to Everyone
in the Same Way,
Whether He is the Garbage
Man Or the President of
the University*

~ Albert Einstein

”

EXPERD Consultant

Kemang 89 Building
3rd-4th Floor
Jl. Kemang Raya no.89
Jakarta 12730

Phone: 021 71 80 80 5
Fax: 021 718 31 01
www.experd.com



Power Training: EFFECTIVE PROBLEM SOLVER AND SHARP DECISION MAKER

WHY PROBLEM SOLVING & DECISION MAKING SKILLS ARE IMPORTANT?

Pengambilan keputusan secara langsung dan hanya berdasar pada asumsi dasar tanpa memahami esensi, data, serta alternatif solusi yang ada seringkali menyebabkan kerugian bagi perusahaan. *Mindset* dan mentalitas kreatif dalam menemukan solusi dan berpikir sistematis sebagai dasar pengambilan keputusan sesungguhnya sangat kritical untuk dibangun sejak awal individu masuk ke perusahaan. Dengan mengenali terlebih dahulu esensi setiap permasalahan yang ada dan menimbang beragam data serta alternatif solusi yang ada, sebelum akhirnya mengambil keputusan yang paling tepat, kita bisa mendapatkan keuntungan yang berlipat-lipat.

Training “*Effective Problem Solver and Sharp Decision Maker*” EXPERD didesain untuk meningkatkan ketajaman peserta dalam melihat esensi dari suatu permasalahan sehingga dapat menemukan “obat” yang tepat dalam menggarap permasalahan yang sebenarnya serta menghindarkan diri dari *pseudo problem*. Training ini juga akan membekali para peserta dengan kemampuan analisa dan keberanian untuk menggunakan intuisi mereka dalam mengambil keputusan yang bersifat operasional, teknis maupun strategis.

COMPREHENSIVE MATERIALS FOR YOUR PROBLEM SOLVING & DECISION MAKING SKILLS NEEDS:

- A. Membangun Mentalitas Seorang *Problem Solver*
- B. Berpikir Analitis vs Berpikir Kreatif
- C. Teknik Pemecahan Masalah (OPFISA)
 - » *OBJECTIVE Finding*
 - » *FACT Finding*
 - » *PROBLEM Finding*
 - » *IDEA Finding*
 - » *SOLUTION Finding*
 - » *ACCEPTANCE Finding*
- D. *Decision Making*: Mengambil Keputusan Strategis Bagi Kepentingan Bisnis





BENEFIT?



Bagi Peserta Pelatihan:

- » Meningkatkan efektivitas kerja melalui pendekatan kerja yang berorientasi solusi
- » Meningkatkan keberanian mengeksplorasi ragam alternatif pemecahan masalah yang 'tidak biasa' namun tepat sasaran
- » Meningkatkan kapabilitas dalam mengidentifikasi dan merumuskan akar masalah sebagai bekal pengambilan keputusan yang matang dan akurat
- » Meningkatkan kemampuan diri untuk menghitung dan mengambil risiko dengan berani sekaligus *smart*
- » Meningkatkan kemampuan diri untuk melakukan *decision making* secara efektif



Bagi Organisasi:

- » Memiliki *think-tank* yang potensial dan kritis dalam mencari solusi atas berbagai kondisi
- » Memiliki *highly-efficient employee* yang mampu mengatasi dan memecahkan setiap problem dengan semangat 'pantang menyerah'
- » Lebih mampu bergerak cepat dan akurat dalam menjawab tantangan kompetisi dan tuntutan pelanggan karena meningkatnya keterampilan pemecahan masalah dan pengambilan keputusan dari jajaran pemimpinya.

“

If I had an hour to solve a problem I'd spend 55 minutes thinking about the problem and 5 minutes thinking about solutions

~ Albert Einstein

”

EXPERD Consultant

Kemang 89 Building
3rd-4th Floor
Jl. Kemang Raya no.89
Jakarta 12730

Phone: 021 71 80 80 5
Fax: 021 718 31 01
www.experd.com



Power Training: DELIVERING IMPACT THROUGH SERVICE EXCELLENCE

WHY SERVICE EXCELLENCE IS IMPORTANT?

Selain produk yang kompetitif dan inovatif, pelayanan yang memuaskan menjadi salah satu aspek yang dapat memberikan *impact* yang positif bagi perkembangan bisnis perusahaan. Penelitian menyatakan bahwa peningkatan perilaku pelayanan positif sebesar 5% saja, dapat memberikan *impact* terhadap retensi *customer*, pendapatan perusahaan, dan juga keuntungan perusahaan (Penelitian dari *The Employee Service Profit Chain NPS, Sears Study, 1998*).

Training “Delivering Impact Through Service”

EXPERD didesain untuk membentuk jajaran personil untuk lebih siap, terampil, dan lebih optimal dalam memberikan *service* yang optimal di lapangan. Tidak hanya *skill*, di awal pelatihan peserta juga ditekankan untuk memiliki *mindset* dan kesadaran mengenai arti pentingnya *service* bagi diri dan perusahaan. Dengan demikian, peserta diharapkan dapat lebih tergugah dan mampu untuk mengimplementasikan *service* yang lebih *excellence*. Materi yang berawal dari fondasi pelayanan hingga menyentuh aspek teknik praktis dalam pelayanan sehari-hari akan disampaikan dengan metode interaktif dilengkapi studi kasus nyata, simulasi, dan contoh audio visual.

COMPREHENSIVE MATERIALS FOR YOUR SERVICE SKILLS NEEDS:

- A. *Service Mindset: Membangun Pribadi Pemberi Professional Service*
 - » Pahami Peran Penting *Service* Dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan
 - » Tiga Lingkaran *Service: Standard, Customized & Excellence*
- B. Ciptakan *Impact* Dalam *Service* Yang Professional Dengan 3S
 - » Sambut: Membangun Kesan Pertama yang Memukau
 - » Simak: Handal Berkomunikasi
 - » Solusi: Jitu Menangani Keluhan *Customer*





BENEFIT?



Bagi Peserta Pelatihan:

- » Lebih percaya diri dalam memberikan *service* dan panduan kepada para *customer* dalam berbagai situasi
- » Terampil memfasilitasi dan mengakomodasikan kebutuhan *customer* yang membutuhkan penjelasan dan pertolongan
- » Kepuasan kerja yang lebih baik karena merasa mampu memberi pelayanan yang optimal pada *customer*



Bagi Organisasi:

- » Menampilkan dan memelihara *image* positif dan profesional para karyawan perusahaan secara khusus, maupun kinerja perusahaan secara umum di mata *customer*
- » Memiliki jajaran karyawan yang handal, tangguh, dan siap mendukung kelancaran proses kerja yang dilakukan oleh para *customer*, dan terampil memberikan *service* dan solusi yang berdampak positif kepada *customer* dan pencapaian sasaran organisasi

“

Quality in A Service is Not About What You Put Into It, It is What The Client Gets Out of it

~ Peter Drucker,
Management Consultant

”

EXPERD Consultant

Kemang 89 Building
3rd-4th Floor
Jl. Kemang Raya no.89
Jakarta 12730

Phone: 021 71 80 80 5
Fax: 021 718 31 01
www.experd.com



Power Training: EFFECTIVE INTERVIEWING SKILLS

WHY EFFECTIVE INTERVIEWING IS IMPORTANT?

Rekrutmen adalah faktor krusial untuk mendapatkan *best-talent*. Tanpa *talent* dan individu-individu potensial, organisasi atau perusahaan akan kesulitan dalam menjalankan rencana bisnis yang ditargetkan dan direncanakan, serta akan menemui kendala dalam bersaing dengan perusahaan lain. Dalam kaitan ini, keterampilan melakukan wawancara seleksi tentu saja memegang peran penting. Pewawancara yang terampil akan bisa melakukan proses wawancara dalam suasana kondusif, mampu mengajukan pertanyaan yang tepat dan relevan, serta tajam dalam menggali informasi. Dengan demikian, tidak hanya pewawancara lebih

percaya diri dalam proses wawancara, namun ia juga lebih percaya diri saat mengambil keputusan apakah akan meluluskan atau menggagalkan kandidat.

Training "**Effective Interviewing Skills**" EXPERD didesain untuk membekali peserta dengan teknik *competency based interview*, kiat menentukan bentuk pertanyaan penggali yang efektif sesuai *job requirement*, serta teknik menguasai berbagai keterampilan pendukung yang diperlukan dalam proses wawancara. Materi yang berawal dari fondasi wawancara hingga menyentuh aspek teknik praktis dalam proses wawancara tersebut akan disampaikan dengan metode interaktif dilengkapi studi kasus nyata, simulasi, dan contoh audio visual.

COMPREHENSIVE MATERIALS FOR YOUR INTERVIEWING SKILLS NEEDS:

- A. Prinsip Dasar Wawancara Efektif
- B. Identifikasi Indikator Perilaku Kunci Kompetensi
- C. Teknik Wawancara
 - » Teknik Menggali Minat & Motivasi
 - » Teknik Wawancara Perilaku Berbasis Kompetensi
 - » Teknik Proyeksi untuk Menggali *Integrity & Values*
- D. Keterampilan Pendukung
- E. *Skills Practice & Feedback*





BENEFIT?

Bagi Peserta Pelatihan:



- » Lebih percaya diri dalam melakukan proses wawancara, sebagai hasil dari peningkatan keterampilan wawancara mereka
- » Lebih efisien dalam melakukan seleksi untuk mendapatkan peluang lebih besar dalam mempekerjakan kandidat yang paling potensial
- » Lebih terampil dalam mengelola proses negosiasi dalam proses rekrutmen dan seleksi

Bagi Organisasi:



- » Meningkatkan keberhasilan seleksi dengan merekrut kandidat potensial dan mengidentifikasi sejak awal kandidat yang memenuhi kualifikasi
- » Memperbesar peluang merekrut orang-orang terbaik
- » Menjadi lebih kompetitif karena memiliki sumber daya manusia yang handal



“

*People are Not
Your Most Important Asset.
The Right People are*

~ Jim Collins

”

EXPERD Consultant

Kemang 89 Building
3rd-4th Floor
Jl. Kemang Raya no.89
Jakarta 12730

Phone: 021 71 80 80 5
Fax: 021 718 31 01
www.experd.com



Power Training: EMPOWERING PEOPLE THROUGH COACHING

WHY COACHING IS IMPORTANT?

Ketatnya persaingan bisnis yang menuntut setiap organisasi untuk menampilkan performa terbaik menimbulkan tekanan pada karyawan untuk bekerja lebih dengan *resources* yang terbatas. Hal itu menjadi tantangan yang perlu dihadapi oleh setiap pemimpin organisasi sehingga karyawan mampu meningkatkan kinerja dan terus belajar hal baru dengan tetap memberi *value-added* dalam pelaksanaan tugasnya. *Coaching* menjadi salah satu solusi efektif yang tidak hanya meng-*upgrade* performa karyawan tersebut, namun juga sebagai *moment* tumbuhnya *connection*, *clarity*, serta *commitment* satu sama lain agar tujuan tercapai.

Training “Empowering People Through Coaching”

EXPERD tidak hanya didesain untuk membekali peserta dengan berbagai keterampilan memainkan peran *coach* secara efektif, namun juga memberi kerangka untuk menggerakkan proses *coaching*, mendorong peserta menumbuhkan *beliefs* atau *mindset* yang mendukung dalam memainkan peran *coach*, serta memberi kesempatan pada peserta untuk melakukan refleksi atas kualitas dirinya sebagai *Coach* yang handal. Materi yang berawal dari fondasi *coaching* hingga menyentuh aspek teknik praktis dalam proses *coaching* tersebut akan disampaikan dengan metode interaktif dilengkapi studi kasus nyata, simulasi, dan contoh audio visual.

COMPREHENSIVE MATERIALS FOR YOUR COACHING SKILLS NEEDS:

- A. *Empowering Through Coaching*
 - » Prinsip Dasar *Coaching*
 - » Asah Kualitas Diri sebagai *Coach* Handal
- B. Rahasia Di Balik “*Performance & Productivity*”
- C. Menciptakan Fokus Melalui “GRROW”
 - » *GOALS*: Menyusun standar dan target yang diharapkan
 - » *REALITY*: Mengidentifikasi kesenjangan antara performa yang diharapkan dan yang ditampilkan
 - » *REFRAME*: Memformulasikan ulang target area pengembangan yang harus dilakukan oleh anak buah
 - » *OPTIONS*: Mengeksplorasi beragam cara yang memungkinkan untuk mencapai *goal*
 - » *WAY FORWARD*: Tahap memperkuat perilaku baru agar menetap sampai mencapai *goal* yang diinginkan





BENEFIT?



Bagi Peserta Pelatihan:

- » Memiliki tim kerja dan staf yang siap memberi kontribusi, memiliki komitmen dan senantiasa terpacu meningkatkan kompetensi diri.
- » Memiliki rasa *competent*, *confident* dan *control* yang lebih tinggi untuk mencapai performa kerja terbaik tim
- » Suasana tim kerja yang lebih kondusif dan produktif melalui aplikasi keterampilan dalam proses *coaching* bagi anak buah/tim kerja



Bagi Organisasi:

- » Mendapatkan lingkungan kerja yang positif dengan koneksi yang positif antara pemimpin dan anak buah
- » Berkembang semakin kokoh sebagai organisasi dengan tenaga kerja handal di setiap unit kerja.
- » Memiliki jajaran manager yang terampil dalam melakukan *coaching* untuk meningkatkan skill dan kompetensi anak buah



“

*A Coach is Someone Who
Can Give Correction Without
Causing Resentment*

~ John Wooden

”

EXPERD Consultant

Kemang 89 Building
3rd-4th Floor
Jl. Kemang Raya no.89
Jakarta 12730

Phone: 021 71 80 80 5
Fax: 021 718 31 01
www.experd.com



Power Training: LEADERSHIP RETREAT

WHY LEADERSHIP IS IMPORTANT?

Penguatan peran kepemimpinan dan manajerial merupakan hal yang amat krusial untuk menjamin keberhasilan tim dan organisasi. Seorang pemimpin dituntut untuk senantiasa mengasah diri dalam mengelola 'people' serta mengelola situasi yang ada di sekitarnya, sekalipun itu situasi kritis. Oleh karena itu, setiap pemimpin harus senantiasa dilatih, diasah, dan disegarkan kembali (*refresh*) secara berkala mengenai peran kepemimpinan dan manajerial yang diembannya, sehingga *spirit to excel* dalam jiwa pemimpin dapat diimplementasikan dalam tanggung jawabnya sehari-hari.

Traning "**Leadership Retreat**" EXPERD bertujuan agar setiap peserta mendapat masukan yang tajam mengenai aspek-aspek kepemimpinan dimulai dari *Directing, Decide, Delivering Result, dan Develop People*. Didesain dengan simulasi, studi kasus, umpan balik serta refleksi diri mendalam, peserta yang mengikuti pelatihan ini akan memahami teknik dan kiat untuk menjadi pemimpin dan manager yang lebih efektif, serta akan memperoleh gambaran mengenai agenda perbaikan diri yang perlu diprioritaskan olehnya.

COMPREHENSIVE MATERIALS FOR YOUR LEADERSHIP SKILLS NEEDS:

- A. *Leadership Preview*
- B. Menjadi Pemimpin Excellent Dalam Area Tanggung Jawab 4 D
 - » *DIRECTING*: Aplikasikan gaya memimpin team & organisasi yang efektif
 - » *DECIDE & DELIVERING RESULT*: Memimpin dengan keputusan dan tindakan terbaik bagi tim dan organisasi
 - » *DEVELOP PEOPLE*: Mengembangkan Kompetensi, Kontribusi dan Komitmen anak buah dengan kualitas *People Person*





BENEFIT?



Bagi Peserta Pelatihan:

- » Memiliki *mindset* yang lebih positif terhadap tanggung jawab sebagai *leader*.
- » Memiliki *mindset* bahwa dirinya mampu berkontribusi untuk memberikan hasil yang lebih baik bagi Perusahaan.
- » Meningkatkan *personal power* untuk menghadapi tantangan seorang *leader* di masa kini dan masa akan datang.



Bagi Organisasi:

- » Meningkatkan impresi positif bagi publik karena organisasi memiliki jajaran yang bermental pemimpin.
- » Memiliki jajaran karyawan yang kompeten dalam memimpin.
- » Mempersiapkan calon pemimpin masa depan yang tanggap dengan tantangan *leader*.

“

*A leader is one who knows
the way, goes the way,
and shows the way*

~ John C. Maxwell

”

EXPERD Consultant

Kemang 89 Building
3rd-4th Floor
Jl. Kemang Raya no.89
Jakarta 12730

Phone: 021 71 80 80 5
Fax: 021 718 31 01
www.experd.com



Power Training: MANAGING STRESS TO WIN SUCCESS

WHY MANAGING STRESS IS IMPORTANT?

Tuntutan pekerjaan yang semakin meningkat menuntut para karyawan harus terus siaga dengan tugas tambahan yang bisa datang kapan saja. Hal tersebut terkadang dipersepsi sebagai tekanan yang berat sehingga pada satu titik justru menurunkan produktivitas dan mengganggu kesehatan fisik dan psikis karyawan. Belum lagi tekanan lain yang datang dari situasi sehari-hari seperti hubungan *interpersonal*, kemacetan, juga pola pikir dan gaya hidup yang kurang sehat yang berpotensi menimbulkan stres. Menghadapi tantangan ini, kemampuan mengelola stres jelas menjadi salah satu hal yang menentukan kesuksesan setiap profesional dan organisasi dalam mencapai target.

Training "**Managing Stress to Win Success**" EXPERD didesain untuk membekali karyawan dengan pemahaman, kiat dan berbagai teknis praktis untuk mengelola stres. Program ini juga mendorong peserta untuk mengenali kebiasaan yang kurang sehat dan menggantinya dengan kebiasaan baru yang bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan mengelola stres. Pelatihan ini didesain dengan metode *experiential learning*, dimana peserta akan banyak melakukan studi kasus, *roleplay*, dan *drilling*

agar yang didapat bukan hanya pengetahuan, namun juga keterampilan praktis yang dapat segera diimplementasikan.

COMPREHENSIVE MATERIALS FOR YOUR MANAGING STRESS SKILLS NEEDS:

- A. *Awareness:*
Pahami Konsep 'Stress Management'
- B. *Balance:*
Membangun Keterampilan & Gaya Hidup Anti Stres
- C. *Control:*





Strategi Kelola Stres Negatif (*Distress*)



BENEFIT?

Bagi Peserta Pelatihan:

- » Meningkatkan semangat, percaya diri, dan kepuasan dalam bekerja karena meningkatnya kemampuan dalam mengelola tantangan pekerjaan.
- » Meningkatkan hubungan interpersonal dalam pekerjaan karena pegawai *happy* dan kompeten menghadapi tuntutan pekerjaan
- » Meningkatkan kualitas dan kenyamanan hidup pekerja secara umum



Bagi Organisasi:

- » Kesempatan meningkatkan *output* dan *value* organisasi karena pegawai memiliki kemampuan mengelola tantangan pekerjaan dengan optimal
- » Meningkatkan impresi positif di mata publik karena memiliki jajaran staf yang *happy*, berkomitmen, dan mampu mengelola pekerjaannya

“

*You Must Learn to Let Go.
Release The Stress. You were
Never In Control Anyway*

~ Steve Maraboli (dalam *Life,
the Truth, and Being Free*)

”

EXPERD Consultant

Kemang 89 Building
3rd-4th Floor
Jl. Kemang Raya no.89
Jakarta 12730

Phone: 021 71 80 80 5
Fax: 021 718 31 01
www.experd.com



Power Training: POWERFUL PRESENTATION SKILLS

WHY PRESENTATION SKILLS IS SO IMPORTANT?

Untuk bisa menang sebagai professional unggul persaingan bisnis yang sangat kompetitif ini, karyawan tidak hanya harus handal dalam melaksanakan pekerjaan kesehariannya, tetapi juga harus mampu menggunakan *personal impact*-nya untuk berkomunikasi dan merepresentasikan dirinya dengan efektif, baik untuk klien di dalam (internal) maupun di luar (eksternal) perusahaan. Oleh karena itu, para profesional perlu membekali diri dengan keterampilan melakukan aktivitas presentasi yang efektif yang mampu membuat audiens terkesan dan menggugah audiens untuk 'membeli' idenya dan pada akhirnya mengambil keputusan yang kita harapkan. Untuk mencapai itu semua, dibutuhkan seorang presenter yang tampil percaya diri, mampu menyampaikan pesan secara sistematis dan persuasif.

Training "**Powerful Presentation Skills**" EXPERD didesain untuk melatih profesional berbagai keterampilan dan mengolah materi secara aktif dan partisipatif. Selama 2 hari, peserta akan mendapatkan *learning gain* yang maksimal melalui metode 'praktek langsung dan *drilling*'. Di akhir sesi pelatihan, partisipan akan terbekali dan tersiapkan menjadi presenter dan negosiator yang lebih *powerful, high impact* dan dinamis.

COMPREHENSIVE MATERIALS FOR YOUR PRESENTATION SKILLS NEEDS:

Presentation Simulation : Pre Test Presentasi

Self Awareness: How About My Presentation

A. *Presentation Skill: The Art of Telling Your Story*

B. *Manage Your Presentation*

- » *The Audience*
- » *The Speaker (You)*
- » *The Message*

Presentation Simulation : Post Test Presentasi





BENEFIT?



Bagi Peserta Pelatihan:

- » Lebih percaya diri dalam menjual ide-nya dan mampu dengan efektif menyampaikan pesan pada ragam tipe audiens yang berbeda-beda
- » Membantu mengorganisasikan pikiran dan ide saat ingin menyusun presentasi sehingga lebih nyaman dan lancar saat mempresentasikannya
- » Meningkatkan keterampilan untuk mengemas pesan sedemikian rupa dan peka terhadap kebutuhan klien sehingga presentasi yang diberikan lebih *audience-centered*



Bagi Organisasi:

- » Meningkatkan kredibilitas sebagai organisasi yang memiliki profesional yang mampu berkomunikasi dan mempresentasikan idenya dengan efektif dan menjual
- » Menguatkan *image* karyawan yang profesional dan percaya diri saat berhadapan dengan *audiens*

“

*There is No Such Thing as
Presentation Talent, It is Called
Presentation Skills*

~ David JP Phillips

”

EXPERD Consultant

Kemang 89 Building
3rd-4th Floor
Jl. Kemang Raya no.89
Jakarta 12730

Phone: 021 71 80 80 5
Fax: 021 718 31 01
www.experd.com



Power Training: SERVICE COACH FOR TEAM LEADER/MANAGER

WHY COACHING IS IMPORTANT?

Team Leader/Manager, sebagai jajaran pimpinan di garda depan perusahaan, memiliki tugas untuk memimpin jajaran personil dibawahnya untuk meningkatkan performa *service* dan penjualan produk sehingga menjadi pilihan bagi *customer*. Untuk mengoptimalkan tugas ini, *Team Leader/Manager*, dalam perannya sebagai pemimpin *service* perlu memiliki kemampuan memimpin dengan spirit seorang *Coach*. Dari segi *people*, *Team Leader* diharapkan tidak hanya menuntut, namun juga bisa mengayomi, membimbing, mengarahkan, mengoreksi memberi dukungan dan juga memberi *feedback* konstruktif, agar anak buah mau dan mampu menunjukkan kinerja yang luar biasa.

Training “*Service Coach for Team Leader*”

EXPERD bertujuan membekali peserta dengan spirit dan kemampuan seorang *Coach* dalam bidang *service*. Pemimpin yang mampu memotivasi dan memfasilitasi perkembangan kompetensi, kontribusi dan komitmen anak buah melalui teknik *coaching* yang sistematis dan siap-terap. Program yang komprehensif ini diharapkan bisa menjadi modal bagi *Team Leader* untuk membawa timnya ke arah yang lebih sukses.

COMPREHENSIVE MATERIALS FOR YOUR COACHING SKILLS NEEDS:

- A. Buka Mata Terhadap Peran & Tantangan *Team Leader*
- B. Kuatkan Keterampilan Sebagai *Coach*
 - » *Connection*
 - » *Clarity*
 - » *Commitment*





BENEFIT?



Bagi Peserta Pelatihan:

- » Menjadi kompeten dan siap untuk mengambil bagian sebagai *role model* dalam menjalankan *Service Excellence*.
- » Menjadi kompeten dalam melaksanakan fungsi pembinaan yang terdiri dari layanan untuk mencapai target / *Service Level Agreement* individu, unit kerja, dan organisasi.
- » Meningkatkan kepuasan dalam bekerja, dengan menjadi lebih terampil dalam melaksanakan fungsi kepemimpinan untuk mendukung perbaikan layanan di lingkungan kerja.



Bagi Organisasi:

- » Tampil sebagai Organisasi yang memberikan *service* prima dan mengesankan kepada *Customer*.
- » Meningkatkan ketepatan dan integritas layanan perusahaan.
- » Menjadi bisnis kepercayaan bagi para *Customer* yang mampu menyediakan kebutuhan *Customer*, peduli pada perkembangan usaha *Customer*, dan menangani permasalahan maupun keluhan *Customer*.

“

***A Coach is Someone Who
Can Give Correction Without
Causing Resentment***

~ John Wooden

”

EXPERD Consultant

Kemang 89 Building
3rd-4th Floor
Jl. Kemang Raya no.89
Jakarta 12730

Phone: 021 71 80 80 5
Fax: 021 718 31 01
www.experd.com



Power Training: TIME MANAGEMENT FOR WORK EFFECTIVENESS

WHY TIME MANAGEMENT IS SO IMPORTANT?

Waktu adalah satu dari beberapa hal yang perlu organisasi investasi secara bijaksana. Layaknya investasi pada umumnya, menginvestasi waktu berarti mencari cara bagaimana dengan waktu yang sudah ada, individu atau organisasi bisa meningkatkan performance atau produktivitas. Tantangannya, bagaimana pekerjaan dan tanggung jawab dapat di-deliver tidak hanya efisien tapi juga efektif, serta memberikan hasil yang menguntungkan. Langkah pertama yang perlu dilakukan untuk mencapai kondisi tersebut adalah adanya individu yang mau berkomitmen dan juga mampu mengelola waktunya. Lebih jauh lagi, manajemen waktu yang tepat juga akan mempengaruhi semangat kerja karyawan itu sendiri.

Training “Time Management For Work Effectiveness”

EXPERD dirancang agar peserta mampu memperoleh hasil yang lebih baik dalam pekerjaan mereka, baik secara kuantitas maupun kualitas. Dengan menggunakan strategi **SeJoLi** (*managing self, job and life*), diharapkan peserta tidak hanya men-*deliver* hasil efektif, namun juga berkomitmen dengan tujuan pribadi dan organisasi.

COMPREHENSIVE MATERIALS FOR YOUR TIME MANAGEMENT SKILLS NEEDS:

- A. Definisi dan Prinsip *Time Management*
 - » Pahami nilai dari Waktu Anda
 - » Pahami fakta mengenai Waktu:
- B. Sukses Manajemen Waktu = Sukses Mengelola “SEJOLI”
 - » *Your SELF*
 - » *Your JOB*
 - » *Your LIFE*





BENEFIT?

Bagi Peserta Pelatihan:



- » Memiliki *mindset* yang lebih positif terhadap tanggung jawab yang diemban, dengan menerapkan strategi pengelolaan waktu yang tepat.
- » Meningkatkan *personal power* dan lebih mengisi waktunya dengan aktivitas – aktivitas yang bermanfaat dan sejalan dengan tujuan.



Bagi Organisasi:

- » Memiliki jajaran dengan kemampuan perencanaan, pengontrolan waktu pribadi, dan pekerjaan secara efektif, serta berpikir *smart* dan bekerja secara efisien.
- » Meningkatkan kesempatan efisiensi biaya, waktu dan energi demi hasil kerja yang lebih produktif dan efektif.

“

Time is Our Most Precious Asset, We Should Invest It Wisely

~ Michael Levy

”

EXPERD Consultant

Kemang 89 Building
3rd-4th Floor
Jl. Kemang Raya no.89
Jakarta 12730

Phone: 021 71 80 80 5
Fax: 021 718 31 01
www.experd.com



Power Training: TO BE A GREAT MENTOR: LEADERS CREATE LEADERS

WHY MENTORING IS IMPORTANT?

Dalam upaya menciptakan jajaran pemimpin di organisasi, tantangan bagi para *coach* dan mentor pada jajaran manajemen top organisasi tentunya tidak hanya sebatas mengasah kompetensi teknis dari seorang *mentee*, tetapi juga mengembangkan karakter pribadi yang kuat. Para mentor perlu mempunyai fokus yang jelas, yaitu mencetak individu yang menampilkan karakter karyawan yang kuat, siap memimpin tim, kuat menghadapi berbagai tantangan dalam pekerjaan dan siap tampil sebagai *role model*. Melalui proses *mentoring* yang efektif, perubahan dan hasil nyata akan dapat terlihat dalam diri *mentee*, baik itu dari cara berpikir, cara menyelesaikan masalah, cara bersikap dan cara berperilaku.

Training “**To be a Great Mentor: Leaders Creater Leaders**” EXPERD didesain untuk membekali peserta dengan teknik mentoring dan memahami *mentee*. Materi yang berawal dari prinsip mentor hingga menyentuh aspek teknik praktis dalam proses mentoring tersebut akan disampaikan dengan metode interaktif dilengkapi studi kasus nyata, simulasi, dan contoh audio visual.

COMPREHENSIVE MATERIALS FOR YOUR MENTOR SKILLS NEEDS:

- A. Prinsip dan Esensi *Mentoring*
- B. *How To Be A Mentor*
 - » Kenali dan Pahami *Mentee*
 - » Kembangkan Mentalitas Seorang Mentor Ideal
 - » Ciptakan Proses *Mentoring* yang Efektif
- C. *Benchmarking & Sharing Experiences*





BENEFIT?



Bagi Peserta Pelatihan:

- » Memiliki rasa kompeten, kepercayaan diri dan kendali yang lebih tinggi untuk mencapai performa kerja terbaik tim.
- » Meningkatkan kualitas kepemimpinan dan managerial diri melalui optimalitas pemanfaatan kegiatan mentoring bagi anak buah/tim kerja



Bagi Organisasi:

- » Berkembang semakin kokoh sebagai organisasi pembelajar yang bisa memproduksi lebih banyak melalui eksekutif-eksekutif yang cepat terampil.
- » Menciptakan jajaran manajemen puncak yang terampil memfasilitasi perubahan ke arah yang diinginkan.
- » Mendapatkan lingkungan kerja yang positif karena terbangun koneksi yang positif antara pemimpin dan anak buahnya

“

*Before You are a Leader,
Success is All About Growing
Yourself. When You Become
a Leader, Success is All About
Growing Others*

~ Jack Welch

”

EXPERD Consultant

Kemang 89 Building
3rd-4th Floor
Jl. Kemang Raya no.89
Jakarta 12730

Phone: 021 71 80 80 5
Fax: 021 718 31 01
www.experd.com



Power Training: TRAINING FOR TRAINERS

WHY TRAINING SKILLS ARE IMPORTANT?

Salah satu program yang dilakukan organisasi untuk terus bertumbuh adalah dengan mengembangkan kualitas karyawannya dengan memberikan program pelatihan. Tidak jarang program pelatihan ini diberikan secara mandiri oleh *trainer* yang berasal dari internal organisasi. Untuk mendorong terciptanya proses belajar, *sharing*, serta *transfer of knowledge* yang lebih efektif dan optimal, maka *trainer* internal diharapkan dapat men-*deliver* ilmunya kepada karyawan lain dibekali dengan 'skills' mengajar partisipatif sehingga proses pelatihan menjadi lebih efektif, kondusif, menyenangkan bagi kedua belah pihak, dan menghasilkan *output* yang optimal.

Training "**Training for Trainers**" EXPERD didesain agar *trainer* mampu meng-*empower* peserta pelatihannya untuk meningkatkan kompetensi dan kapabilitasnya dari kondisi saat ini ke level kompetensi yang diharapkan. Desain metode dari program pelatihan ini adalah *full-practice* dan *accelerated learning* yang mengaktifkan seluruh panca indera peserta, serta memberikan *personal feedback* yang tajam sepanjang proses pelatihan. Partisipan akan mencapai *learning gain* yang optimal di tengah-tengah suasana belajar yang kondusif.

Partisipan akan memperoleh *insight*, pengalaman aplikatif, serta konsep-konsep yang *simple* namun ampuh dalam men-*deliver* materi dengan efektif, *capable* dan *empowering*.

COMPREHENSIVE MATERIALS FOR YOUR TRAINING SKILLS NEEDS:

Pre Test – Mini Training Simulation

- A. Pahami Karakteristik Trainee
- B. Siapkan Diri Sang Trainer
- C. Eksekusi Pelatihan Secara Efektif

Post Test – Mini Training Simulation: Individual Training Delivery





BENEFIT?



Bagi Peserta Pelatihan:

- » Kepuasan kerja yang meningkat seiring dengan kesempatan untuk mengembangkan kompetensi diri dalam rangka menampilkan kinerja terbaik
- » Lebih percaya diri saat mengajar dan menghadapi *audience* karena sudah menguasai tips dan trik praktis menjadi *trainer* yang *skillful* dan *powerful*
- » Mampu mengaplikasikan metode penyampaian materi pelatihan yang sesuai dengan prinsip belajar, sehingga pelatihan yang diberikan lebih mudah dicerna, lebih menarik, dan lebih memberi *impact*



Bagi Organisasi:

- » Memiliki jajaran *trainer* internal kompeten yang memiliki keahlian memadai dalam men-*deliver* pelatihan untuk menunjang bisnis perusahaan
- » Memiliki karyawan yang lebih *engaged* untuk memberikan kontribusi yang optimal
- » Menguatkan *image* sebagai organisasi yang peduli pada pengembangan anak buahnya

“

*No One Learns as Much
About a Subject as One Who is
Forced To Teach It*

~ Peter F. Drucker

”

EXPERD Consultant

Kemang 89 Building
3rd-4th Floor
Jl. Kemang Raya no.89
Jakarta 12730

Phone: 021 71 80 80 5
Fax: 021 718 31 01
www.experd.com

